

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTICAL
HIERARCHY PROCESS* PADA CV. BERKAH ANDALAS**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Jurusan Teknik Industri



Oleh:

M. RIDHO ERANDA
11552100633



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA CV. BERKAH ANDALAS

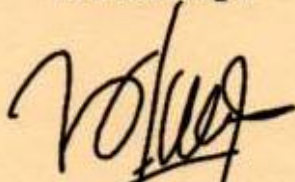
TUGAS AKHIR

Oleh:

M. RIDHO ERANDA
11552100633

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal Februari 2021

Pembimbing I



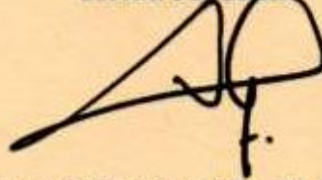
Fitriani Surayya Lubis, ST., M.Sc
NIP. 19901222 201903 2 015

Pembimbing II



Silvia, S.St., M.Si
NIP. 19861021 201801 2 001

Ketua Jurusan



Fitra Lestari Norhiza, ST., M. Eng., Ph.D
NIP. 19850616 201101 1 016

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA CV. BERKAH ANDALAS

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. RIDHO ERANDA
11552100633

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di Pekanbaru, pada tanggal Februari 2021

Pekanbaru, Februari 2021
Mengesahkan,


Dekan
Dri Ahmad Darmawi, M.Ag
NIP. 19640604 199203 1 004


Ketua Jurusan
Fitra Lestari Norhiza, S.T., M.Eng., Ph.D
NIP. 19850616 201101 1 016

DEWAN PENGUJI

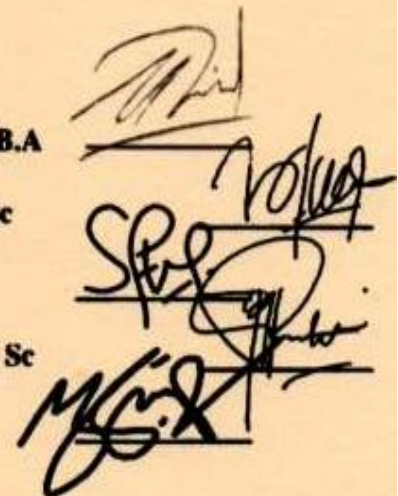
Ketua : Muhammad Rizki, ST., MT., M.B.A

Sekretaris I : Fitriani Surayya Lubis, ST., M.Sc

Sekretaris II : Silvia, S.Si., M.Si

Anggota I : H. Ekie Gilang Permata, ST., M. Sc

Anggota II : Muhammad Nur, ST., M.Si



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Februari 2021

M. RIDHO ERANDA
11552100633

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Robbmulah hendaknya kamu berharap". (Q.S Al-Insyirah ayat: 7-8)

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang pengenggam langit dan bumi, dengan Rahmaan Rahiim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemahabesarannya

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam.

Tetes peluh yang membasahi asa, ketakutan yang memberatkan langkah, tangis keputus asa yang sulit dibendung, dan kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi tangisan penuh kesyukuran dan kebahagiaan yang tumpah dalam sujud panjang. Alhamdulillah maha besar Allah, sembah sujud sedalam qalbu hamba haturkan atas karunia dan rizki yang melimpah, kebutuha/n yang tercukupi, dan kehidupan yang layak,

Ku persembahkan.....

Kepada kedua orang tuaku, Papa (Nasrizal) dan Ibu (Erawati) yang selalu ada untukku berbagi, mendengar segala keluhan kesahku serta selalu mendoakan anakmu ini dalam meraih impian dan cita-cita serta mendapat RidhoNya...

Pekanbaru, Februari 2021

M. Ridho Eranda

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* PADA CV. BERKAH ANDALAS

M. RIDHO ERANDA
NIM: 11552100633

Tanggal Sidang: 04 Februari 2021
Periode Wisuda:

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

CV Berkah Andalas merupakan perusahaan yang bergerak khusus di bidang percetakan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan diantaranya mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan permintaan pelanggan dan terbatasnya kapasitas mesin produksi menyebabkan perusahaan mengalami kewalahan dalam menyelesaikan permintaan pelanggan. Selain itu, kurangnya tingkat SDM dari karyawan sehingga karyawan masih bekerja dengan kurang efektif dan masih melakukan kesalahan dalam bekerja. Selama ini perusahaan belum pernah melakukan pengukuran kinerja secara terintegrasi. Penelitian ini mencoba melakukan penilaian kinerja berdasarkan *stakeholder* yang terlibat pada perusahaan. Metode yang digunakan yaitu *performance prism* untuk mengidentifikasi keseluruhan *stakeholder* yang terlibat pada perusahaan berdasarkan lima sisi *performance prism* yaitu kepuasan, kontribusi, strategi, proses dan kapabilitas. Metode *performance prism* juga didukung dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil dari penelitian yaitu terdapat 25 KPI yang menggambarkan kondisi kinerja perusahaan, dimana masing-masing *stakeholder* perusahaan memiliki indikator KPI dengan nilai bobot tertinggi dari setiap *stakeholder*. KPI tersebut yaitu, KPI P3 (Meningkatkan SDM) dengan nilai 0,092, KPI K3 (Kemudahan dalam bekerja) dengan nilai 0,08, KPI S2 (Pengiriman tepat waktu) dengan nilai 0,039, KPI C1 (Penyelesaian produk tepat waktu) dengan nilai 0,086 dan KPI M3 (Kemudahan dalam bekerja sama dengan masyarakat) dengan nilai 0,023. KPI dengan bobot tertinggi dari setiap *stakeholder* akan diberikan usulan perbaikan. Dengan usulan perbaikan diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya.

Kata Kunci: *Analytical Hierarchy Process*, KPI, Pengukuran Kinerja, *Performance Prism*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT BY USING THE PERFORMANCE PRISM AND ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) AT CV. BERKAH ANDALAS

M. RIDHO ERANDA
NIM: 11552100633

Date of Final Exam: February 04th, 2021
Period of Graduation Ceremony:

Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau
HR. Soebrantas Street KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

CV Berkah Andalas is a company specialized in printing. Problems faced by the company include delays in completing customer demand and limited production machine capacity causing the company to be overwhelmed in completing customer demand. In addition, the lack of human resources level of employees so that employees still work less effectively and still make mistakes in working. So far, the company has never conducted performance measurements in an integrated manner. This study tries to conduct performance assessments based on stakeholders involved in the company. The method used is performance prism to identify all stakeholders involved in the company based on five perspectives, namely satisfaction, contribution, strategy, process and capability. Performance prism method is also supported by Analytical Hierarchy Process method (AHP). The results of the research are 25 KPIs that describe the condition of company performance, where each stakeholder of the company has a KPI indicator with the highest weight value of each stakeholder. These KPIs are KPI P3 (Increasing Human Resources) with a value of 0.092, KPI K3 (Convenience at work) with a value of 0.08, KPI S2 (Delivery on time) with a value of 0.039, KPI C1 (Completion of products on time) with a value of 0.086 and KPI M3 (Ease of working with the community) with a value of 0.023. KPIs with the highest weight of each stakeholder will be given proposed improvements. With the proposed improvement is expected to be a consideration in improving the company's performance in the future.

Keywords: *Analytical Hierarchy Process, KPI, Performance Measurement, Performance Prism.*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirabbil'alamiin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **"PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* PADA CV. BERKAH ANDALAS"** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku (Plt) Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST.,M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvi, S.Si M.Si sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Fitriani Surayya Lubis, S.T, M.Sc selaku pembimbing Pertama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

- Ibu Silvi, S.Si M.Si selaku pembimbing Kedua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
- Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
- Bapak Syukra Guswandi selaku Pemilik CV. Berkah Andalas yang telah memberikan kesempatan, informasi dan arahannya dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir.
- Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Bapak Nasrizal dan Ibu Erawati, adikku M. Rianda Aldira Fikri dan Maisarah Nailatullah, serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Keluarga besar Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau yaitu teman angkatan 2015, 15C, kakanda dan ayunda Teknik Industri yang selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
- Saya juga berterima kasih kepada teman ataupun keluarga yang sudah membantu banyak memberi dukungan moril maupun materil selama menempuh pendidikan hingga mendapatkan gelar S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Laporan ini dan jauh dari kesempurnaan karena sejatinya kesempurnaan itu milik Allah SWT, untuk itu dengan segala kerendahan hati, segala saran serta kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk pembelajaran dimasa mendatang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

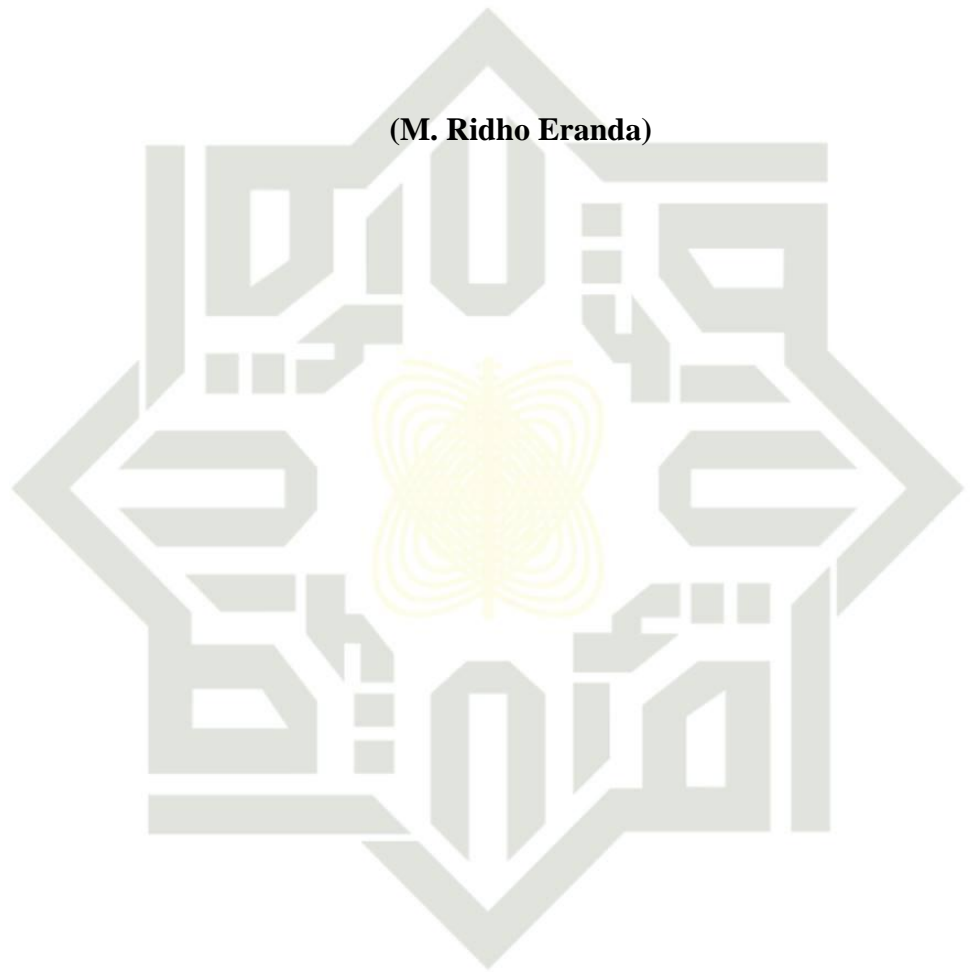
Akhirnya, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan memberikan hikmah dan ide bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Februari 2021

Penulis,

(M. Ridho Eranda)



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Posisi Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kinerja.....	9
2.2 Pengertian Kinerja Perusahaan	9
2.3 Pengukuran Kinerja.....	10
2.3.1 Keuntungan Pengukuran Kinerja	11
2.4 Populasi dan Sampel	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Pengukuran Kinerja dengan Model <i>Performance Prism</i>	13
2.5.1	<i>Stakeholder</i> dalam <i>Performance Prism</i>	16
2.6	Indikator Kinerja	16
2.6.1	Ukuran Indikator Kinerja	17
2.7	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	18
2.7.1	Kelebihan dan Kelemahan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	19
2.7.2	Tahapan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	20
2.8	<i>Seven New Quality Tools</i>	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	26
3.2	Studi Literatur	27
3.3	Identifikasi Masalah	27
3.4	Perumusan Masalah	27
3.5	Penetapan Tujuan	28
3.6	Variabel Penelitian	28
3.7	Pengumpulan Data	28
3.7.1	Data Primer	28
3.7.2	Data Sekunder	29
3.8	Instrumen Penelitian.....	29
3.9	Pengolahan Data.....	31
3.10	Analisa.....	32
3.11	Kesimpulan dan Saran.....	33

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	34
4.1.1	Profil Perusahaan	34
4.1.2	Struktur Organisasi	35
4.1.3	Kuesioner Terbuka dan Kuesioner AHP.....	36
4.2	Pengolahan Data.....	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1	Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> .	36
4.2.2	Validasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	41
4.2.3	Pembobotan Hirarki KPI dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	42
4.2.3.1	Matrik Perbandingan Berpasangan.....	44
4.2.3.2	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar <i>Stakeholder</i>	50
4.2.3.3	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Perspektif <i>Performance Prism</i>	56
4.2.3.4	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pemilik	61
4.2.3.5	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan	66
4.2.3.6	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pemasok	71
4.2.3.7	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pelanggan	76
4.2.3.8	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar KPI <i>Stakeholder</i> Masyarakat	81
4.2.3.9	Perhitungan Bobot Total <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	86

BAB V ANALISA

5.1	Analisa Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i>	89
-----	---	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2	Analisa Validasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	89
5.3	Analisa Pembobotan Hirarki KPI dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	89
5.3.1	Analisa Matrik Berpasangan	90
5.3.2	Analisa Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar <i>Stakeholder</i>	91
5.3.3	Analisa Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Perspektif.....	92
5.3.4	Analisa Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar <i>Key Performance Prism</i> (KPI).....	92
5.3.5	Analisa Perhitungan Bobot Total <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	94
5.4	Usulan Perbaikan	95
BAB V	ANALISA	
6.1	Kesimpulan	99
6.2	Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Data Produksi Kemasan CV. Berkah Andalas	4
2.1 Ruang Lingkup <i>Performance Prism</i>	15
2.2 Struktur Hierarki AHP	21
2.3 <i>Tree Diagram</i>	24
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	25
4.1 Foto Perusahaan.....	35
4.2 Struktur Organisasi CV. Berkah Andalas	35
4.3 Struktur Hirarki <i>Key Performance Indicator</i>	43
5.1 <i>Tree Diagram</i>	95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

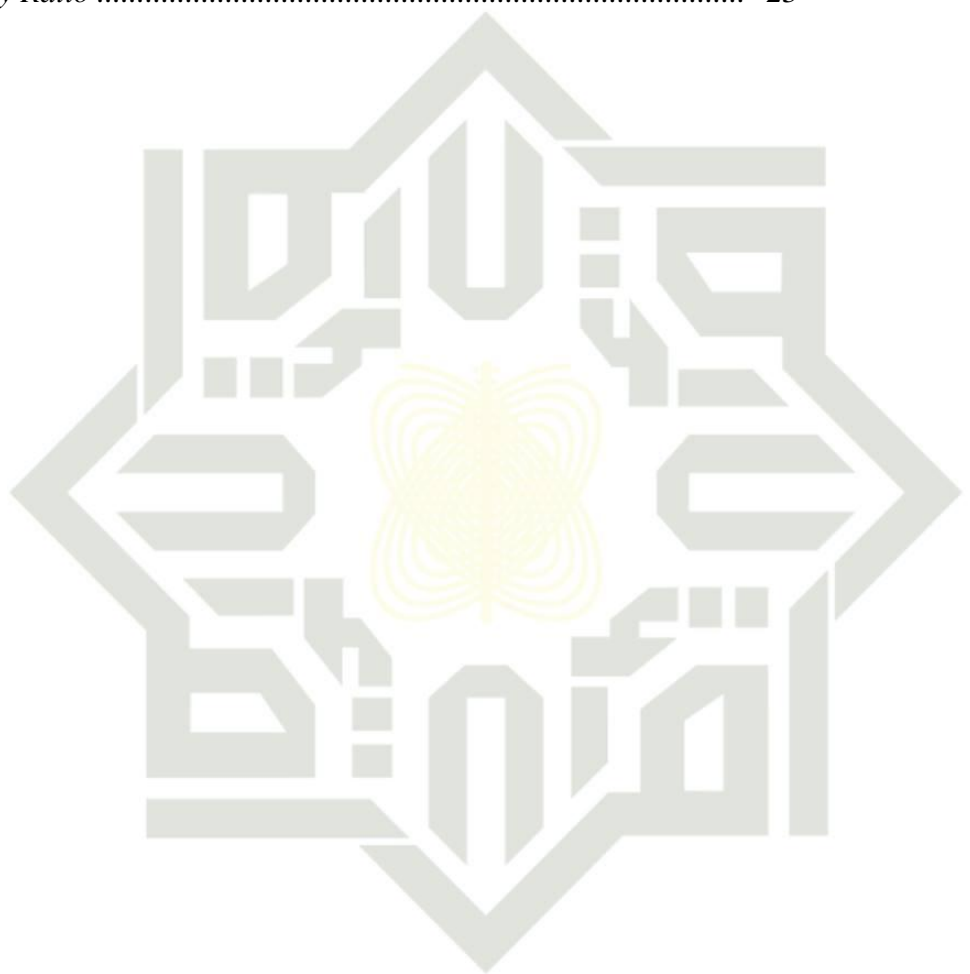
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Produksi Kemasan CV. Berkah Andalas	2
1.2 Kapasitas Mesin Produksi CV. Berkah Andalas	4
1.3 Posisi Penelitian.....	7
2.1 Matriks Perbandingan Berpasangan	21
2.2 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	22
2.3 Daftar Indeks <i>Random Index</i> (CI).....	23
4.1 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Pemilik)	37
4.2 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Karyawan)	38
4.3 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Pemasok)	38
4.4 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Pelanggan)	38
4.5 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Masyarakat)	39
4.6 <i>Key Performance Indicator</i>	39
4.7 Validasi <i>Key Performance Indicator</i>	41
4.8 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i>	44
4.9 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar Perspektif	45
4.10 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pemilik....	46
4.11 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	47
4.12 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pemasok.....	48
4.13 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pelanggan.....	49
4.14 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Masyarakat.....	50
4.15 Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap <i>Stakeholder</i>	51
4.16 Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i> ...	52
4.17 Matrik Normalisasi Antar <i>Stakeholder</i>	52
4.18 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder</i>	53

1.	Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a.	Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b.	Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2.	Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
4.19	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap Perspektif	56
4.20	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar Perspektif.....	57
4.21	Matrik Normalisasi Antar Perspektif.....	58
4.22	Bobot Parsial Setiap Perspektif	58
4.23	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Antar KPI Pemilik.....	61
4.24	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI Pemilik..	62
4.25	Matrik Normalisasi Antar KPI Pemilik	62
4.26	Bobot Parsial Setiap KPI Pemilik.....	63
4.27	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap KPI Karyawan.....	66
4.28	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI Karyawan.....	67
4.29	Matrik Normalisasi Antar KPI Karyawan	68
4.30	Bobot Parsial Setiap KPI Karyawan.....	68
4.31	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap KPI Pemasok.....	72
4.32	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI Pemasok.....	72
4.33	Matrik Normalisasi Antar KPI Pemasok	73
4.34	Bobot Parsial Setiap KPI Pemasok.....	73
4.35	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap KPI Pelanggan.....	77
4.36	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI Pelanggan.....	77
4.37	Matrik Normalisasi Antar KPI Pelanggan.....	78
4.38	Bobot Parsial Setiap KPI Pelanggan	78
4.39	Rekapitulasi Rata-rata Pembobotan Setiap KPI Masyarakat.....	82
4.40	Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI Masyarakat.....	82
4.41	Matrik Normalisasi Antar KPI Masyarakat.....	83
4.42	Bobot Parsial Setiap KPI Masyarakat.....	83
4.43	Rekapitulasi Bobot Total <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	86

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
2.1 Rata-rata Geometrik.....	22
2.2 <i>Consistency Index</i>	23
2.3 <i>Consistency Ratio</i>	23



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri global telah menyebabkan banyaknya perusahaan untuk terus mengembangkan perusahaannya dengan cara memproduksi produknya dengan baik agar memiliki nilai jual yang tinggi. Persaingan usaha yang semakin ketat pada saat ini menuntut perusahaan agar terus memaksimalkan performa kinerjanya dengan baik. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan dapat melakukan pengukuran kinerja untuk mengetahui sejauh mana kekurangan maupun kelemahan yang masih terdapat pada perusahaan, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan.

Pengukuran kinerja juga menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen perusahaan untuk mengetahui tingkat kemampuan dari perusahaan, apakah perusahaan sudah berjalan dengan baik atau malah mengalami kemerosotan. Karena pengukuran kinerja tidak mementingkan keuntungan dalam jangka pendek saja tetapi juga dalam jangka yang panjang (Susetyo, 2013). Selain itu, pengukuran kinerja seharusnya tidak hanya dilakukan pada aspek finansial dan aspek non finansial saja, tetapi juga harus memperhatikan peranan *stakeholder* yang ada pada perusahaan. *Stakeholder* merupakan bagian yang berperan penting dalam suatu perusahaan yang meliputi investor, pelanggan, karyawan, *supplier*, dan masyarakat. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini karena *stakeholder* merupakan faktor terpenting dan mempunyai hubungan baik secara langsung dan tidak langsung dengan perusahaan.

CV Berkah Andalas merupakan perusahaan yang bergerak khusus sebagai percetakan spesialis kemasan yang memproduksi berbagai kemasan makanan, hingga mencetak kalender, amplop, faktur, dus berbagai ukuran, stiker, *paper bag*, kartu nama, brosur, nota, buku, dan kertas nasi. Namun yang menjadi fokus utama perusahaan saat ini adalah pada produksi kemasan. Perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 2006 dengan jumlah karyawan pada saat ini sebanyak 30 orang.

Sebagai salah satu perusahaan percetakan kotak kemasan yang ada di Pekanbaru, CV Berkah Andalas selalu mengutamakan kualitas kemasan dan pelayanan terhadap konsumennya. Selama ini perusahaan belum memiliki sistem pengukuran kinerja yang dapat menggambarkan performansi perusahaan secara keseluruhan, seperti apakah perusahaan sudah melakukan penerapan visi, misi, strategi, proses dan kapabilitas dengan melibatkan seluruh *stakeholder* perusahaan. Terdapat lima *stakeholder* perusahaan yang perlu diperhatikan seperti, pemilik, pelanggan, karyawan, pemasok atau pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan suatu pengukuran kinerja perusahaan yang dapat mengidentifikasi seluruh *stakeholder* perusahaan dan mengukur kinerja perusahaan dengan baik. *Stakeholder* merupakan bagian terpenting dari sebuah perusahaan yang memiliki peran secara aktif maupun pasif untuk mengembangkan tujuannya. Keberadaan *stakeholder* dalam kegiatan bisnis akan diperlukan untuk membantu mengembangkan tujuan dari perusahaan.

CV Berkah Andalas melakukan proses produksi selama 6 hari yaitu hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Seiring meningkatnya jumlah produksi, perusahaan mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan pelanggan yang mengakibatkan pengiriman barang mengalami *delay* dan tidak dapat selesai pada waktunya. Berikut adalah data produksi kemasan pada CV Berkah Andalas.

Tabel 1.1 Data Produksi Kemasan CV Berkah Andalas

Tahun	Bulan	Target Produksi (Pcs)	Jumlah Produksi (Pcs)	Keterangan
2018	September	253.355	253.355	Tercapai
	Oktober	287.995	287.995	Tercapai
	November	276.806	276.806	Tercapai
	Desember	287.375	287.375	Tercapai
2019	Januari	301.078	301.078	Tercapai
	Februari	213.522	213.522	Tercapai
	Maret	343.048	320.113	Tidak Tercapai
	April	382.094	325.525	Tidak Tercapai

(Sumber: CV Berkah Andalas, 2020)

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Data Produksi Kemasan CV Berkah Andalas (Lanjutan)

Tahun	Bulan	Target Produksi (Pcs)	Jumlah Produksi (Pcs)	Keterangan
2019	Mei	319.173	314.843	Tidak Tercapai
	Juni	153.378	153.378	Tercapai
	Juli	382.713	354.718	Tidak Tercapai
	Agustus	366.371	355.432	Tidak Tercapai
	September	280.801	280.801	Tercapai
	Oktober	290.336	290.336	Tercapai
	November	375.646	324.081	Tidak Tercapai
	Desember	283.388	283.388	Tercapai
2020	Januari	367.862	321.094	Tidak Tercapai
	Februari	338.083	318.579	Tidak Tercapai
	Maret	307.045	307.045	Tercapai

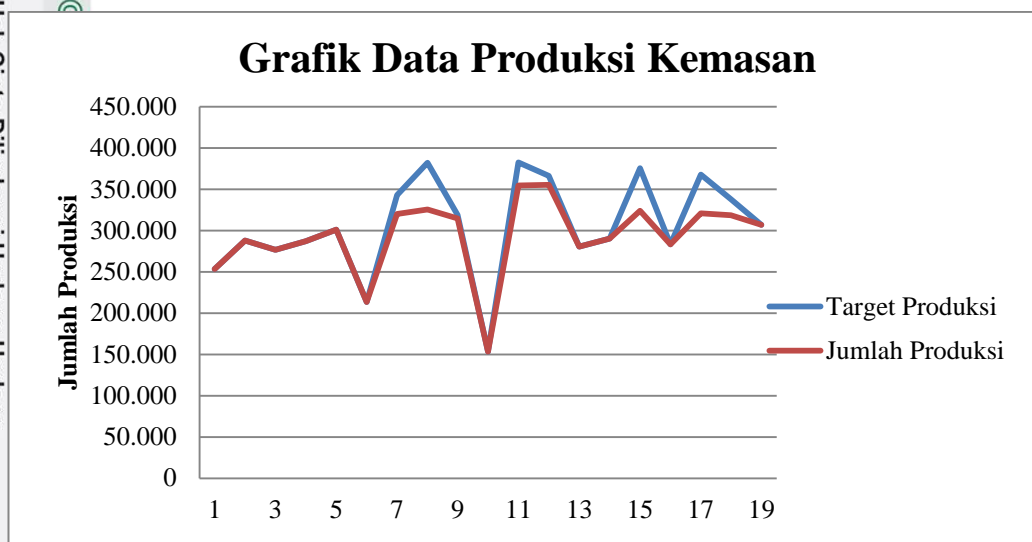
(Sumber: CV Berkah Andalas, 2020)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Proses produksi kemasan dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari sesuai dengan jumlah pemesanan dari setiap konsumen, tetapi apabila perusahaan sedang dalam kondisi peningkatan jumlah permintaan, waktu penyelesaian kemasan bisa bertambah menjadi 7 hari dari waktu yang telah ditetapkan diawal. Jika hal ini terus terjadi, maka akan menyebabkan hilangnya kepercayaan pelanggan, dimana pelanggan merupakan salah satu *stakeholder* penting bagi perusahaan dan akan berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan. Jumlah produksi kemasan pada CV Berkah Andalas dapat dilihat pada Gambar 1.1.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1 Grafik Data Produksi Kemasan CV Berkah Andalas
(Sumber: CV. Berkah Andalas, 2020)

Berdasarkan Gambar 1.1 grafik permintaan kemasan dapat dilihat mengalami turun naik (berfluktuasi), bahkan terjadi kenaikan jumlah produksi pada bulan April, Juli, dan November tahun 2019 dan pada bulan Januari tahun 2020. Penyebab dari tidak tercapainya target produksi salah satunya adalah kurang matangnya perencanaan dalam hal mengatur jadwal produksi, hal ini dapat terlihat pada saat perusahaan mengalami peningkatan jumlah produksi sehingga perusahaan mengalami kewalahan dalam menyelesaikan produksi tersebut. Ditambah lagi dikarenakan CV. Berkah Andalas memiliki kapasitas produksi 12.000 per harinya. Mesin yang digunakan pada proses produksi adalah mesin cetak SOR M, mesin cetak GTO, mesin *laminating* dan mesin *cutting/pond* yang masing-masing dari mesin tersebut memiliki kapasitas sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kapasitas Mesin Produksi CV. Berkah Andalas

Nama Mesin	Jumlah Mesin (Unit)	Kapasitas Mesin (/Hari)
Mesin SOR M	1	12.000
Mesin GTO	1	12.000
Mesin <i>Laminating</i>	3	5.000
Mesin <i>Cutting/pond</i>	3	5.000

(Sumber: CV Berkah Andalas, 2020)

Sehingga apabila perusahaan mengalami permintaan produksi mencapai lebih dari 300.000 pcs dalam satu bulan, perusahaan masih belum bisa memenuhi seluruh

permintaan tersebut dengan tepat waktu. Masalah lain yang dihadapi perusahaan yaitu kurangnya tingkat SDM dari karyawan sehingga karyawan masih bekerja dengan kurang efektif dan melakukan kesalahan seperti kesalahan desain, warna tidak sesuai dengan permintaan pelanggan dan kesalahan pada saat memasang plat, sehingga hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan pada proses produksi. Hal ini juga akan berdampak pada putusan hubungan kerja terhadap karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik.

Dari permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan suatu pengukuran kinerja yang mampu menggambarkan kinerja keseluruhan perusahaan seperti metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process*. *Performance Prism* merupakan kerangka pengukuran manajemen kinerja yang inovatif dengan melibatkan setiap *stakeholder* dan memperhatikan beberapa sisi komponen terhadap kebutuhan dan keinginan setiap *stakeholder*, sehingga dengan menerapkan metode ini diharapkan dapat menentukan faktor-faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan metode *Analytical Hierarchy Process* merupakan prosedur berbasis matematis yang sangat baik dan sesuai untuk kondisi evaluasi atribut-atribut kualitatif dalam melakukan pembobotan untuk masing-masing KPI dalam sistem pengukuran kinerja. Metode *Performance Prism* berupaya menyempurnakan metode-metode sebelumnya seperti *Balanced Scorecard* dan IPMS, dimana metode ini tidak hanya berdasarkan strategi tetapi juga memperhatikan kontribusi dan kepuasan setiap *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan (Simbolon, 2015).

Oleh karena itu Peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* pada CV. Berkah Andalas”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* pada CV Berkah Andalas.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang ada yaitu:

1. Menentukan *Key Performance Indicator* (KPI) dari setiap *stakeholder*.
2. Mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
3. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan kinerja perusahaan terhadap indikator kinerja yang memerlukan perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi CV Berkah Andalas
Penelitian ini hendaknya dapat memberikan solusi kepada perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan kedepannya.
2. Bagi peneliti
Dapat mengetahui dan menganalisa bagaimana cara memecahkan permasalahan serta memahami teori di bidang penelitian sehingga dapat diterapkan pada dunia kerja nantinya.
3. Bagi umum
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi pembaca terkait pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Pada setiap pembahasan suatu permasalahan, perlu dilakukan batasan masalah agar penelitian tetap terarah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data produksi kemasan dari bulan September 2018 hingga Maret 2020.
2. *Stakeholder* perusahaan yaitu, pemilik, pelanggan, karyawan, pemasok, dan masyarakat.

3. Penelitian ini hanya menggunakan data produksi kemasan.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian tentang pengukuran kinerja telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Agar penelitian ini tidak mengalami penyimpangan maka diperlukan posisi penelitian. Adapun posisi penelitian dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Tahun
Komang Sonia	Pengukuran Kinerja Menggunakan <i>Performance Prism</i> (Studi Kasus Hotel Aneka Lovina)	Untuk menentukan kinerja hotel.	<i>Performance Prism</i>	2017
Winda Ayu Kinanti dan Nunung Nurhasanah	Usulan Perancangan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) dengan Konsep <i>Green HRM</i> menggunakan Perspektif <i>Performance Prism</i> dan Metode AHP pada Waris Café	Untuk merancang kinerja perusahaan dan turut serta menjaga keseimbangan lingkungan dengan melibatkan seluruh <i>stakeholder</i> perusahaan.	<i>Performance Prism</i> dan Metode AHP	2019
Husen Zaini dan Akmal Saryadi	Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Human Resource Scorecard</i> (HRSC) di CV. XYZ	Untuk mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan agar dapat mengetahui apa saja yang sebaiknya diperbaiki oleh perusahaan.	Metode <i>Human Resource Scorecard</i>	2020
Cynthia Aelina Purnomo dan Yuswono Hadi	Pengukuran Kinerja UKM Menggunakan <i>Prism Performance</i>	Pengukuran kinerja untuk meningkatkan hasil produksi keripik buah sesuai standar perusahaan	<i>Performance Prism</i> dan Metode AHP	2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Tahun
Putri Indarwati, Nanto dan Zepin Jiwa Husada Taigan	Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode <i>Prism Performance</i> (Studi Kasus di PT. Polowijo)	Perancangan dan pengukuran kinerja untuk merefleksikan kebutuhan dan keinginan setiap <i>stakeholder</i> .	<i>Performance Prism</i> , <i>Objective Matrix</i> dan <i>Traffic Light System</i> .	2017
M. Ridho Eranda	Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode <i>Performance Prism</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	Untuk menentukan <i>key performance</i> yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh.	<i>Performance Prism</i> dan Metode AHP	2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rahadi, 2010).

Dalam lingkup organisasi, kinerja dapat diklasifikasikan dalam beberapa level, yaitu level organisasi atau perusahaan, level unit kerja dan level individu. Berbagai metode dan aktivitas dikembangkan untuk dapat mencapai kinerja yang maksimal, termasuk teknik-teknik manajemen untuk memastikan kinerja tersebut dapat tercapai (Sulisworo, 2009).

2.2 Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan adalah ukuran tingkat keberhasilan manajemen dalam mengelola sumberdaya keuangan perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pemegang saham. Artinya kinerja perusahaan merupakan tingkatan prestasi yang dicapai dan mencerminkan keberhasilan manajer atau pengusaha (Simbolon, 2019).

Penilaian kinerja dapat ditinjau dari rasio keuangan perusahaan. Dimana profitabilitas menjadi ukuran keberhasilan operasi perusahaan. Perusahaan dianggap mempunyai keunggulan bersaing apabila memiliki tingkat laba yang tinggi dari rata-rata tingkat laba normal. Tingkat laba ini dinyatakan dalam beberapa rasio seperti, rasio pengembalian asset (*Return On Assets* = ROA), rasio pengembalian modal sendiri (*Return On Equity* = ROE) dan rasio pengembalian penjualan (*Return On Sale* = ROS). Saat ini pengukuran kinerja sudah tidak terbatas pada pengukuran keuangan saja, tetapi lebih lengkap dengan aspek non-keuangan, seperti kepuasan pelanggan dan karyawan serta internal proses bisnis.

Maksudnya pengukuran kinerja bagi perusahaan telah diukur dengan berbagai aspek internal dan eksternal sehingga lebih terintegrasi pada setiap aspek pengukurannya (Simbolon, 2015).

2.3 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai pelaporan program berjalan yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang diukur berdasarkan pada tingkat jenis atau level program yang dijalankan (proses), produk atau layanan langsung yang dihasilkan (*output*), maupun hasil ataupun dampak dari produk atau layanan (*outcome*). Program yang dimaksud berupa aktivitas, proyek, fungsi atau kebijakan yang telah teridentifikasi tujuannya (Sulisworo, 2009).

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan sistem penilaian (*rating*) yang relevan. Penilaian tersebut harus mudah digunakan sesuai dengan yang akan diukur dan mencerminkan hal-hal yang memang menentukan kinerja. Pengukuran kinerja juga berarti membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan kinerja yang sebenarnya terjadi (Rahadi, 2010).

Pengukuran kinerja dapat bersifat subyektif atau obyektif. Obyektif berarti pengukuran kinerja dapat diterima, diukur oleh pihak lain selain yang melakukan penilaian dan bersifat kuantitatif. Sedangkan pengukuran yang bersifat subyektif berarti pengukuran yang berdasarkan pendapat pribadi atau standar pribadi orang yang melakukan penilaian dan sulit untuk diubah oleh orang lain (Rahadi, 2010).

Tujuan dilakukannya pengukuran kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan. Semakin akurat informasi yang diperoleh, semakin besar potensi nilainya untuk merencanakan suatu perbaikan. Secara khusus tujuan pengukuran kinerja adalah untuk mengevaluasi dan pengembangan perusahaan (Priyono dan Marnis, 2010).

Pengukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat sebagai (Priyono dan Marnis, 2008):

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ### 2.3.1 Keuntungan Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja berfokus pada perhatian tentang apa yang harus diselesaikan dan mengarahkan pihak manajemen perusahaan untuk berkonsentrasi pada waktu, sumber daya dan energi dalam mencapai suatu tujuan. Pengukuran kinerja memberikan umpan balik terhadap kemajuan dari tujuan perusahaan. Apabila hasilnya berbeda dengan tujuan yang telah ditetapkan, manajemen perusahaan dapat melakukan analisis kesenjangan kinerja dan melakukan perbaikan (Sulisworo, 2009).

1. Seberapa baik perusahaan berjalan.
2. Apakah perusahaan telah mencapai tujuan.
3. Apakah karyawan dan pelanggan merasa puas.

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Apakah proses yang diselenggarakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Apakah ada perbaikan dalam sistem perusahaan.

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan atau individu yang akan diteliti. Dan satuan tersebut dinamakan unit analisis dan dapat berupa orang-orang, institusi, benda, dll. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. Sampel yang baik adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Teknik pengambilan sampel terbagi atas 2 jenis, yaitu teknik sampling secara probabilitas dan teknik sampling nonprobabilitas. Teknik sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Sedangkan teknik sampling nonprobabilitas adalah teknik sampling yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan pakar. Adapun cara pengambilan sampel secara probabilitas dan nonprobabilitas adalah sebagai berikut (Amirullah, 2015):

1. Teknik sampling probabilitas

Teknik sampling secara rambang sederhana. Cara paling populer pada teknik sampling ini adalah dengan cara pengambilan undian.

Teknik sampling secara sistematis. Cara penarikan sampel pada teknik sampling ini dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi.

Teknik sampling secara rambang proportional. Jika populasi terdiri dari subpopulasi maka sampel penelitian diambil dari setiap subpopulasi dengan cara undian maupun sistematis.

Teknik sampling secara rambang bertingkat. Apabila subpopulasi sifatnya bertingkat, maka cara pengambilan sampelnya sama dengan teknik sampling secara proportional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik sampling secara kluster. Jika peneliti tidak tahu karakteristik yang diinginkan karena populasi tersebar di wilayah yang sangat luas, maka peneliti hanya dapat menentukan sampel wilayah, berupa kelompok klaster yang ditentukan secara bertahap.

2. Teknik sampling nonprobabilitas

Purposive sampling. Cara penarikan sampel dilakukan dengan cara memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti.

Snowball sampling. Penarikan sampel ini dengan cara menentukan sampel pertama. Kemudian sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi pertama dan sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sampel kedua. Begitu seterusnya hingga jumlah sampel semakin besar.

c. *Quota* sampling. Teknik sampling ini dilakukan dengan dasar jumlah atau jatah yang telah ditetapkan. Biasanya yang menjadi sampel yaitu subjek yang mudah ditemui sehingga dapat memudahkan proses pengumpulan data.

d. *Accidental* sampling. Pada suatu penelitian bisa saja terjadi sampel yang diperoleh belum ditentukan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, dimana subjek tersedia bagi peneliti pada saat pengumpulan data dilakukan.

2.5 Pengukuran Kinerja dengan Model *Performance Prism*

Performance Prism adalah pengukuran kinerja inovatif dengan memperhatikan beberapa sisi komponen terhadap kebutuhan dan keinginan para *stakeholder*. Sistem pengukuran kinerja ini merupakan penyempurnaan dari model-model sebelumnya diantaranya *Balanced Scorecard*. Selain didasari oleh strategi, metode ini juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan. Langkah terpenting dalam model *performance prism* adalah memahami atribut apa saja yang menyebabkan *stakeholder* menjadi puas atas kinerja perusahaan. *Stakeholder* yang dimaksud pada *performance prism* yaitu pemilik perusahaan, *supplier*, konsumen, karyawan dan masyarakat sekitar.

Untuk dapat mewujudkan kepuasan dari para *stakeholder*, maka pihak manajemen perusahaan harus mengetahui strategi apa saja yang akan dilakukan, proses apa saja yang diperlukan untuk menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang diperlukan untuk mempersiapkannya (Simbolon, 2015).

Model *performance prism* memiliki pandangan yang lebih baik dibandingkan dengan model pengukuran kinerja lainnya karena lebih komprehensif terhadap pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Metode pengukuran kinerja ini kinerja perusahaan atau perusahaan sebagai bangun tiga dimensi yang memiliki lima bidang sisi, yaitu sisi kepuasan *stakeholders*, strategi, kapabilitas, proses dan kontribusi *stakeholders*. Adapun penjelasan dari 5 perspektif kinerja ini adalah sebagai berikut (Simbolon, 2015):

1. Kepuasan *stakeholder*

Perusahaan sangat penting untuk berupaya memberikan kepuasan terhadap apa yang diinginkan dan dibutuhkan para *stakeholder* serta menjalin komunikasi yang baik terhadap mereka.

2. Strategi

Strategi sangat diperlukan untuk mengukur kinerja organisasi karena dapat dijadikan sebagai pedoman sejauh mana tujuan organisasi tersebut telah tercapai, sehingga pihak manajemen dapat mengambil langkah yang tepat dalam mengambil keputusan untuk menyempurnakan kinerja organisasi.

3. Proses

Dalam proses ini pihak manajemen atau organisasi diharapkan agar mampu memperoleh pendapatan yang tinggi dengan pengeluaran yang serendah mungkin. Hal ini dapat dilakukan dengan pengoptimalan sistem pengadaan barang.

4. Kapabilitas

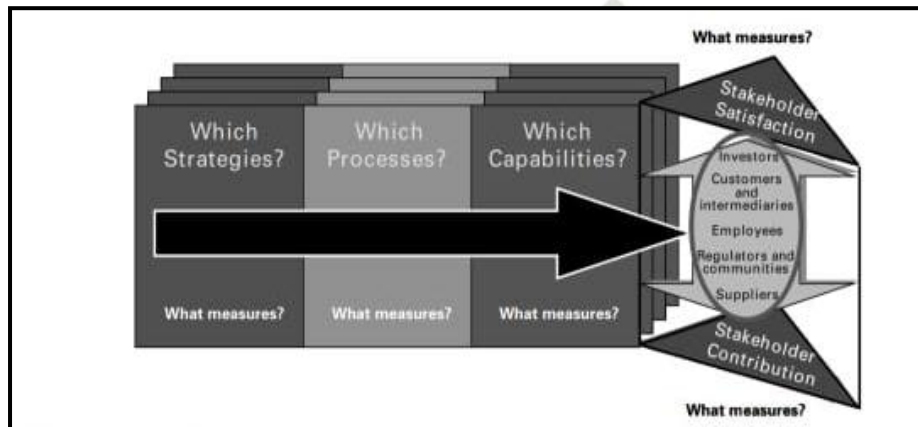
Kapabilitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi yang meliputi keahlian sumber dayanya, praktek bisnisnya, pemanfaatan teknologi, serta fasilitas-fasilitas pendukungnya, sehingga kemampuan ini dapat menjadi pondasi bagi organisasi untuk dapat bersaing dengan organisasi-organisasi lainnya.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.

Kontribusi *stakeholder*

Organisasi harus mempertimbangkan apa saja keinginan dan kebutuhan dari setiap *stakeholdernya*, sehingga organisasi dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika mampu menyampaikan apa yang diinginkan dari para *stakeholder* yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi mereka.



Gambar 2.1 Ruang Lingkup *Performance Prism*
(Sumber: Neely, 2007)

Ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara kepuasan *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder* dan kemudian diproyeksikan ke dalam strategi, proses dan kapabilitas. Berikut lima pertanyaan yang mendasari teori *performance prism* berdasarkan ruang lingkup pada *performance prism* (Neely, 2007):

1. Siapa *stakeholder* kunci dan apa saja yang mereka inginkan dan butuhkan?
2. Strategi apa yang harus dilakukan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para *stakeholder* utama ini?
3. Proses kritis apa yang perlu dilakukan dalam meningkatkan proses ini?
4. Kemampuan apa yang kita butuhkan menjalankan dan meningkatkan proses ini?
5. Kontribusi apa yang kita butuhkan dari para *stakeholder* jika kita ingin mempertahankan dan mengembangkan kemampuan ini?

2.5.1 Stakeholder dalam Performance Prism

Stakeholder merupakan pihak internal (pemilik, karyawan) ataupun pihak eksternal (pelanggan, *supplier* dan masyarakat sekitar) yang saling berkaitan dan memiliki kepentingan dalam pengukuran kinerja sebuah perusahaan. *Stakeholder* yang ikut berperan dalam pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* adalah sebagai berikut (Purnomo dan Hadi, 2017):

1. Karyawan

Suatu perusahaan memerlukan kinerja yang kompeten dari karyawannya untuk dapat menjalankan proses bisnis.

2. Investor

Perusahaan umumnya menerapkan usaha terbaiknya untuk mewujudkan kinerja sesuai pada kebutuhan dan keinginan investor. Perusahaan juga harus mampu meyakinkan para investor agar dapat menanamkan modal sebagai dasar awal proses bisnis.

3. Supplier

Supplier sangat mendukung berjalannya proses perusahaan dari awal proses produksi. Dengan menjalin kerja sama yang baik antar keduanya, dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

4. Konsumen

Konsumen merupakan unsur yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan dan keberadaan konsumen menjadi tolak ukur untuk memenuhi target perusahaan.

5. Masyarakat

Masyarakat merupakan faktor lain yang seringkali dihubungkan dengan pemerintah.

2.6 Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *key performance indicator* merupakan suatu indikator yang menyajikan serangkaian ukuran yang fokus pada aspek-aspek kinerja yang paling penting untuk keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini dan waktu yang akan datang. Menurut Marr (2014), *key performance*

indicator (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mempermudah manajemen atau pun para *stakeholder* untuk mengetahui tingkat kinerja dari perusahaan. KPI memberikan strategi yang jelas dan membantu untuk melakukan pengawasan dan perbaikan pada kinerja perusahaan. Pemilihan KPI yang tidak tepat akan mengakibatkan pengukuran kinerja tidak efisien dan kontraproduktif.

Berikut adalah alur dalam penetapan KPI (Purnomo dan Hadi, 2017):

1. Identifikasi KPI dan penentuan KPI terpilih.
2. Pembobotan KPI dan pengesahan kontrak dengan pihak manajemen.
3. Pengukuran dan pelaporan pencapaian KPI.
4. Pengesahan pencapaian KPI, evaluasi dan umpan balik.

Adapun beberapa manfaat dari penetapan *key performance indicator* pada perusahaan adalah sebagai berikut (Adianto, dkk, 2014):

1. Dengan penentuan KPI yang tepat, setiap individu atau divisi dapat mengetahui mengetahui hasil kinerja yang diharapkan. Hal ini akan mendorong individu atau divisi tersebut untuk dapat bekerja lebih optimal dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
2. Melalui KPI yang obyektif dan terukur, proses pembinaan kinerja individu dapat dilakukan dengan lebih terbuka dan sistematis.
3. Dengan KPI maka kinerja perusahaan dapat dievaluasi secara lebih objektif dan terukur sehingga dapat mengurangi unsur subyektifitas yang terjadi dalam proses penilaian kinerja.

2.6.1 Ukuran Indikator Kinerja

Ukuran kinerja dapat dikelompokkan dalam salah satu dari enam kategori berikut. Namun, setiap organisasi atau perusahaan dapat mengembangkan sendiri sesuai dengan kebutuhan dan tergantung pada misi yang dilakukan. Enam kategori ukuran kinerja tersebut adalah sebagai berikut (Sulisworo, 2009):

1. Efektivitas

Karakteristik proses yang mengidentifikasikan derajat dimana *output* (keluaran proses) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Efisiensi
Karakteristik proses yang mengidentifikasi derajat dimana kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan mengeluarkan biaya yang minimal.
3. Kualitas
Derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan keinginan pelanggan.
4. Waktu
Ukuran dimana satuan aktivitas dijalankan dengan benar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kriteria ini mengukur apakah pekerjaan dapat selesai tepat waktu.
5. Produktivitas
Nilai tambah yang dihasilkan dari suatu proses terhadap sumber daya yang digunakan.
6. *Safety* (Keamanan)
Mengukur kinerja secara menyeluruh dan lingkungan kerja ditinjau dari aspek kesehatan atau keselamatan.

2.7 *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah metode yang dikembangkan oleh Dr. Thomas L. Saaty dari *Wharton School of Business* pada tahun 1970-an untuk mengorganisasikan informasi dan keputusan dalam memiliki alternatif yang paling disukai. Metode ini digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang kompleks dan tidak terstruktur ke dalam kelompoknya, kemudian mengatur kelompok-kelompok tersebut ke dalam susunan hierarki, memasukkan nilai numerik sebagai pengganti persepsi manusia dalam melakukan perbandingan dan menentukan elemen yang mempunyai nilai prioritas tertinggi (Tominanto, 2012).

AHP merupakan sebuah metode yang dapat memecah suatu permasalahan yang rumit dalam situasi yang tidak terstruktur menjadi bagian-bagian komponen. Mengatur bagian komponen tersebut menjadi suatu bentuk susunan hierarki, kemudian memberikan nilai numerik untuk penilaian subjektif terhadap kepentingan relative dari setiap variabel dan kemudian melakukan perbandingan

terhadap nilai yang memiliki prioritas tertinggi yang akan mempengaruhi penyelesaian terhadap situasi tersebut. AHP menggabungkan pertimbangan dan penilaian pribadi secara logis dengan dipengaruhi oleh imajinasi, pengetahuan dan pengalaman dalam menyusun hierarki dari suatu masalah yang berdasarkan logika, intuisi dan pengalaman untuk melakukan pertimbangan.

Analytical Hierarchy Process merupakan metode yang digunakan sebagai pemecahan masalah disbanding dengan menggunakan metode yang lain karena alasan-alasan sebagai berikut (Munthafa dan Mubarak, 2017):

1. Menghitung validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi sebagai kriteria yang akan dipilih oleh pengambil keputusan.
2. Dengan struktur hierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub kriteria yang paling dalam.
3. Menghitung daya tahan *output* analisis sensitivitas pengambilan keputusan.

2.7.1 Kelebihan dan Kelemahan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Metode *Analytical Hierarchy Process* memiliki kelebihan dan kekurangan dalam sistem analisisnya. Adapun kelebihan dari metode AHP adalah sebagai berikut (Munthafa dan Mubarak, 2017):

1. Kompleksitas (*Complexity*)
AHP memecahkan masalah yang kompleks melalui pendekatan sistem dan pengintegrasian secara deduktif.
2. Kesatuan (*Unity*)
AHP membuat permasalahan yang luas dan rumit menjadi suatu model yang mudah dipahami.
3. Saling ketergantungan (*Interdependence*)
AHP tidak memerlukan linier dan dapat digunakan pada elemen-elemen sistem yang saling bebas.
4. Struktur Hirarki (*Hierarchy Structuring*)
AHP cenderung mengelompokkan elemen sistem ke level-level yang berbeda dari masing-masing level yang berisi elemen serupa.

5. Pengukuran (*Measurement*)

AHP menyediakan skala pengukuran untuk mendapatkan prioritas.

6. Sintesis (*Synthesis*)

AHP memperkirakan mengenai seberapa diinginkannya masing-masing alternatif.

7. *Trade off*

AHP mempertimbangkan prioritas relatif sehingga mampu memilih alternatif terbaik berdasarkan tujuan mereka.

8. Penilaian dan Konsensus (*Judgement and Consensus*)

AHP tidak hanya ada konsensus tetapi menggabungkan hasil penilaian yang berbeda.

9. Pengulangan Proses (*Process Repitition*)

AHP mampu membuat orang memilih dari suatu permasalahan dan mengembangkan penilaiannya melalui proses pengulangan.

Sedangkan kelemahan atau kekurangan dari metode AHP adalah:

1. Model tergantung pada input utamanya. Input utama ini berdasarkan persepsi seorang ahli yang memahami bidangnya, sehingga model ini tidak berarti apabila seorang ahli tersebut memberikan jawaban yang keliru.
2. Metode AHP merupakan metode matematis tanpa ada pengujian sehingga tidak ada batas kepercayaan terhadap kebenaran model yang terbentuk.

2.7.2 Tahapan Metode *Analytical Hierarchy Process*

Prosedur pada metode AHP terdiri dari beberapa tahap. Adapun tahapan metode *analytical hierarchy process* adalah sebagai berikut (Tominanto, 2019):

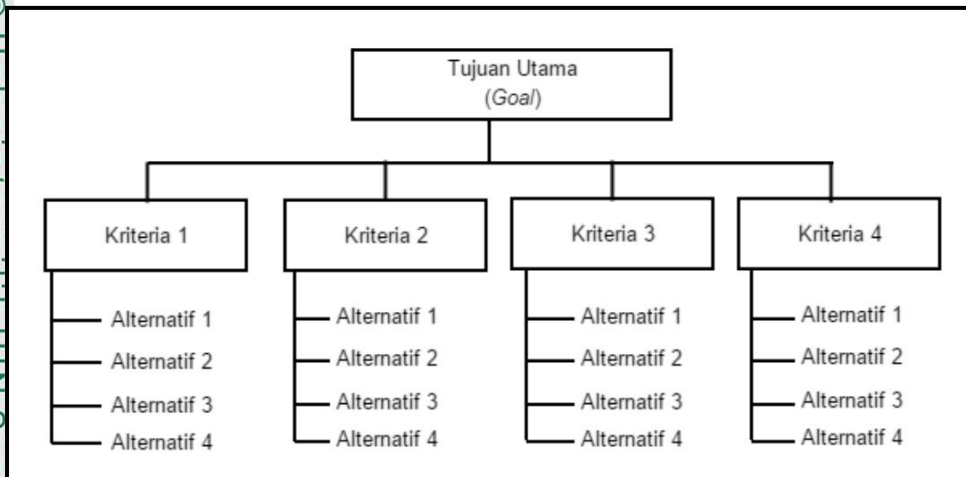
1. Menyusun struktur hierarki berdasarkan permasalahan yang dihadapi. Penyusunan hirarki dengan cara menentukan tujuan utama sebagai level teratas, kemudian level berikutnya berisi kriteria dan subkriteria dan setiap kriteria memiliki nilai intensitas masing-masing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2 Struktur Hierarki AHP
(Sumber: Munthafa dan Mubarak, 2017)

2. Menentukan prioritas elemen.

- Langkah pertama yang dilakukan dalam menentukan prioritas elemen adalah dengan membuat perbandingan berpasangan, dimana membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang diberikan dengan menggunakan bentuk matriks.

Tabel 2.1 Matriks Perbandingan Berpasangan

	Kriteria-1	Kriteria-2	Kriteria-3	Kriteria-n
Kriteria-1	K11	K12	K13	K1n
Kriteria-2	K21	K22	K23	K2n
Kriteria-3	K31	K32	K33	K3n
Kriteria-m	Km1	Km2	Km3	Kmn

(Sumber: Munthafa dan Mubarak, 2017)

Langkah selanjutnya mengisi matrik perbandingan berpasangan dengan menggunakan bilangan untuk merepresentasikan kepentingan relatif dari 1 elemen terhadap elemen lainnya dalam bentuk skala 1 sampai dengan 9. Skala ini menjelaskan nilai 1 sampai 9 untuk pertimbangan dalam perbandingan berpasangan elemen pada setiap level hierarki terhadap suatu kriteria di level yang lebih tinggi. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan dapat dilihat pada tabel berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama penting
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari elemen lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari elemen lainnya
7	Elemen yang satu sangat penting dari elemen lainnya
9	Elemen yang satu mutlak sangat penting dibanding elemen lainnya
2,4,6,8	Ragu-ragu dari nilai yang berdekatan

(Sumber: Munthafa dan Mubarak, 2017)

Dalam menentukan bobot penilaian untuk penilaian berkelompok menggunakan rata-rata geometrik dengan menggunakan rumus berikut:

$$GM = \sqrt[n]{X_1 \cdot X_2 \cdot \dots \cdot (X_n)} \quad (2.1)$$

Keterangan:

GM = *Geometric mean* (Rata-rata geometrik)

X₁ = Penilaian Orang ke 1

X₂ = Penilaian Orang ke 2

X_n = Penilaian Orang ke n (n = Jumlah Penilai)

Sintesis

Pertimbangan-pertimbangan terhadap perbandingan berpasangan di sintesis untuk memperoleh prioritas secara keseluruhan.

- 1) Menjumlahkan nilai dari setiap kolom pada matriks.
- 2) Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom bersangkutan untuk mendapatkan normalisasi matriks.
- 3) Menjumlahkan nilai dari setiap matriks dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapat nilai rata-rata.
- 4) Mengukur konsistensi untuk mendapatkan hasil yang valid dalam dunia nyata. Adapaun langkah-langkah dalam menghitung nilai rasio konsistensi yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Mengkalikan nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
- b) Menjumlahkan setiap baris.
- c) Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan.
- d) Membagi hasil yang di atas dengan banyak elemen yang ada, dan hasilnya disebut dengan *eigen value* (λ_{\max}).
- e) Menghitung indeks konsistensi (CI) dengan rumus:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad (2.2)$$

Dimana: CI = Consistency Index
 λ_{\max} = Eigen Value
 n = Banyak elemen

- f) Menghitung konsistensi rasio (CR) dengan menggunakan rumus:

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (2.3)$$

Dimana: CR = Consistency Ratio
 CI = Consistency Index
 RI = Random Index

Tabel 2.3 Daftar Indeks *Random Index* (CI)

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0,00	0,00	0,52	0,89	1,11	1,25	1,35	1,40	1,45	1,49

(Sumber: Purnomo dan Hadi, 2017)

Jika nilai $CR \leq 0.1$, maka dapat dikatakan bahwa matrik perbandingan berpasangan dikatakan baik.

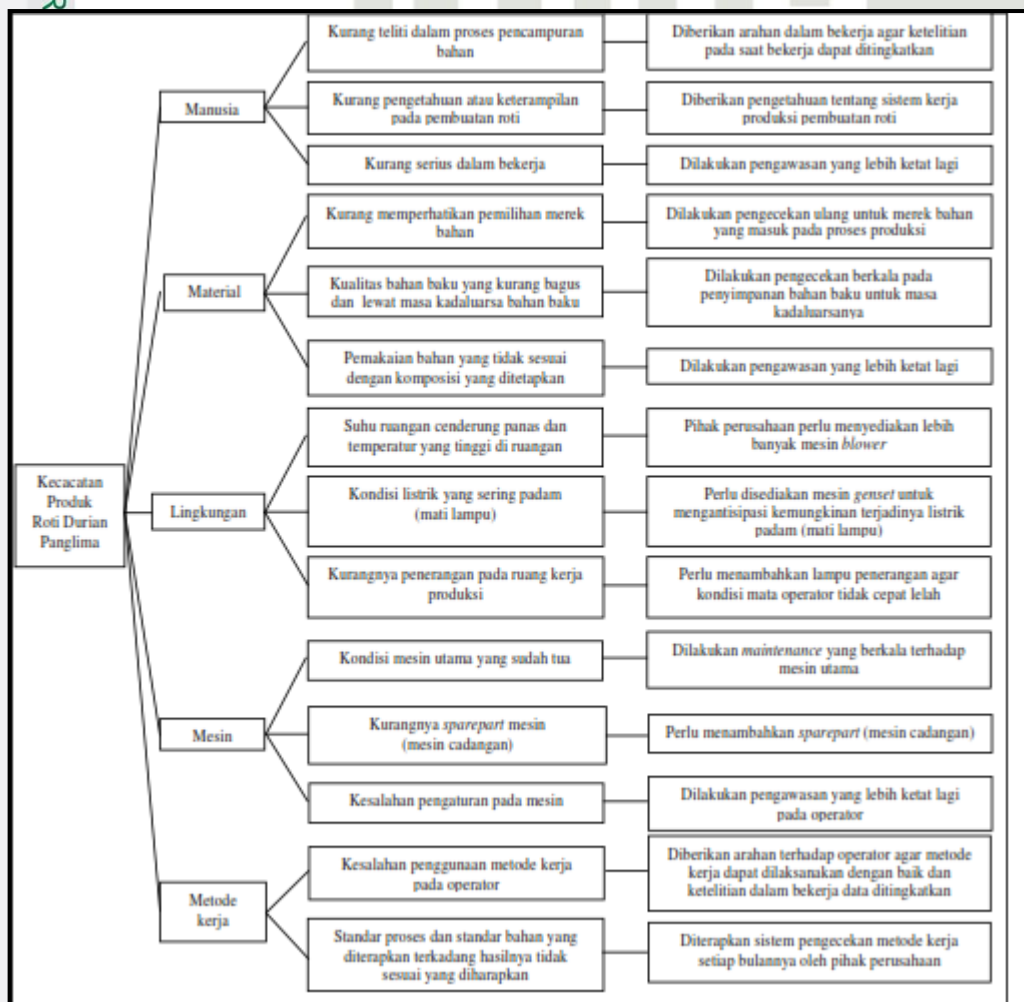
2.8 Seven New Quality Tools

Seven New Quality Tools merupakan tujuh alat kualitas baru yang digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada *Seven Tools* pada versi sebelumnya. Metode ini bersifat mendefinisikan masalah dengan data verbal dan mengumpulkan ide serta memformulasikan rencana. Beberapa *tools* yang digunakan dalam *seven new quality tools* yaitu *Affinity Diagram*, *Interrelationship*

Diagram, Tree Diagram, Matrix Data Analysis, Marix Diagram, Activity Network Diagram, Process Decision Program Chart (PDPC). Pada penelitian ini, tools yang digunakan yaitu *Tree Diagram*. Adapun penjelasan dari tools tersebut sebagai berikut (Suci, dkk, 2017).

1. Tree Diagram

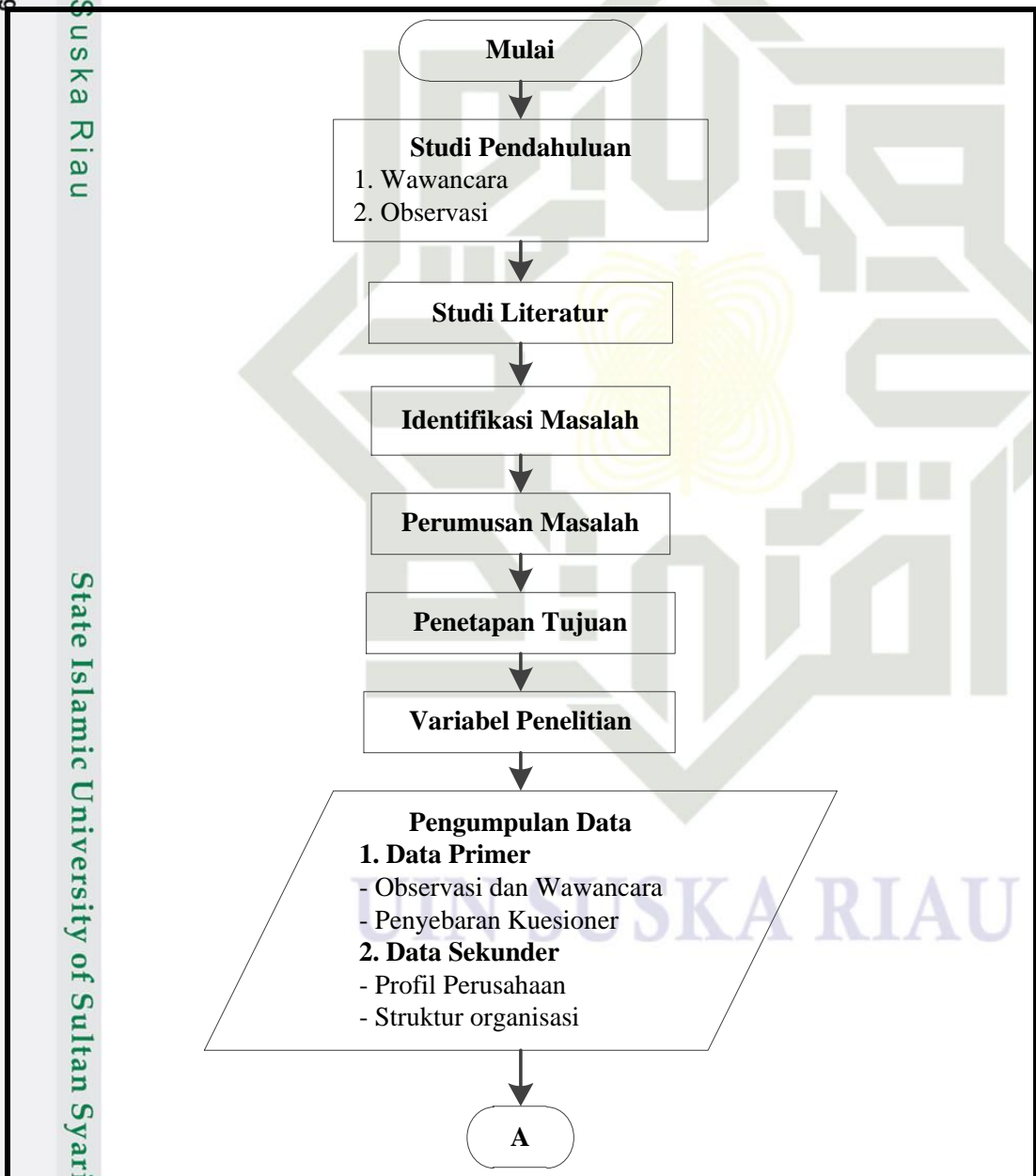
Tools ini digunakan untuk memecahkan konsep apa saja secara lebih rinci ke dalam sub-sub komponen atau tingkat yang lebih rendah. Misalnya dari masing-masing komponen memiliki beberapa penyebab masalah kemudian dikembangkan lagi menjadi beberapa level terakhir yang merupakan solusi untuk dilakukannya perubahan.



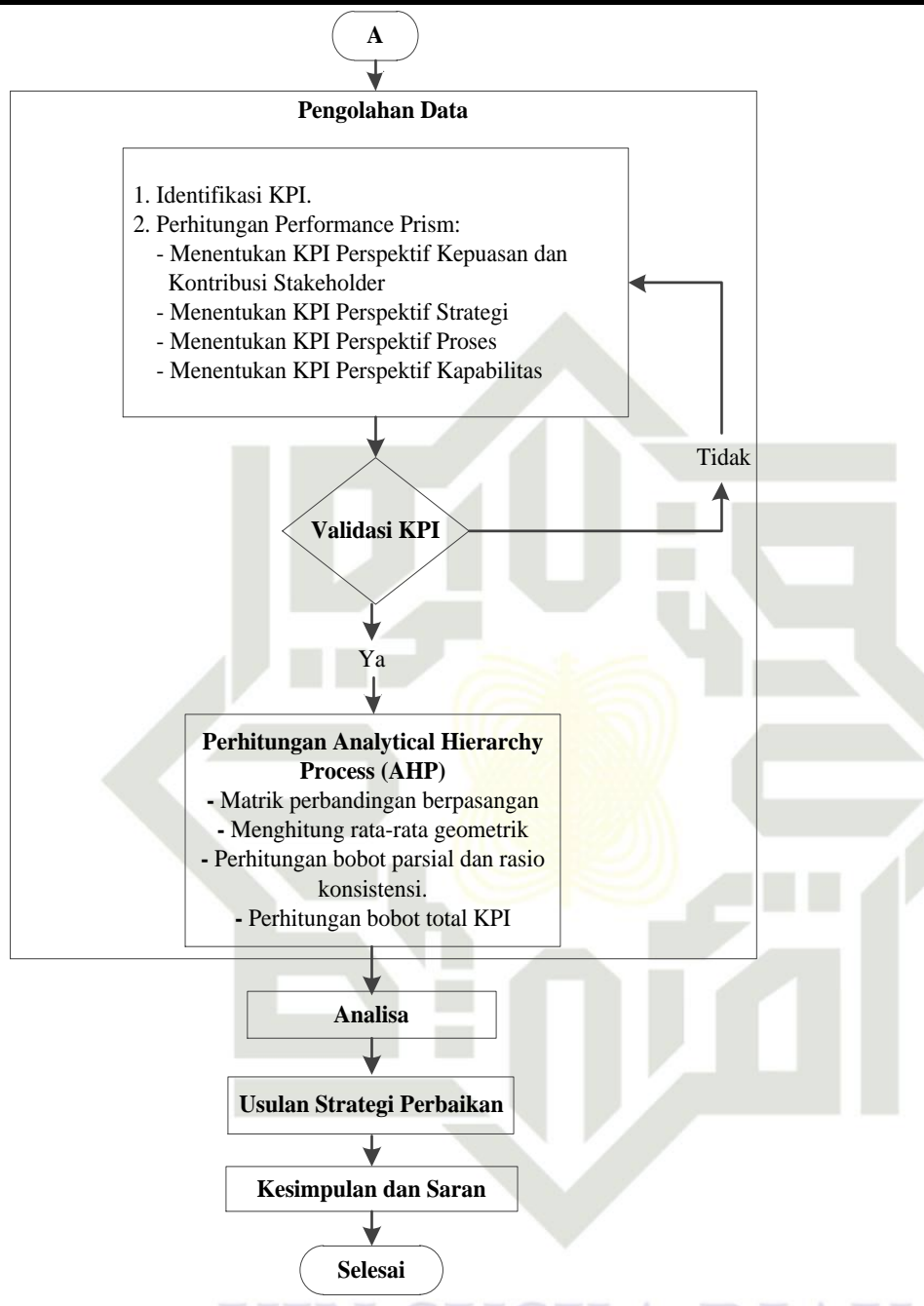
Gambar 2.3 Tree Diagram
(Sumber: Suci, dkk, 2017)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan rangkaian urutan dari sebuah penelitian, agar penelitian lebih terarah. Pada metodologi penelitian ini akan membahas dan menjelaskan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian, seperti pada Gambar 3.1.



3.1 Flowchart Metodologi Penelitian



3.1 Flowchart Metodologi Penelitian (Lanjutan)

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah langkah awal yang harus dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan penelitian. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui gambaran dari kondisi sebenarnya yang akan diteliti dengan cara

melakukan observasi dan wawancara kepada pihak perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penyelesaian masalah.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelusuran yang bersumber dari buku, jurnal, serta studi terhadap penelitian terdahulu yang bertujuan untuk menyusun dasar teori yang akan digunakan dalam penelitian. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan referensi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian pengukuran kinerja perusahaan.

3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan menguraikan secara detail ruang lingkup permasalahan pada objek yang akan diteliti. Identifikasi masalah dilakukan untuk mencari penyebab timbulnya masalah dan kemudian mencari permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, permasalahan yang terjadi pada perusahaan yaitu meningkatnya jumlah produksi sehingga menyebabkan perusahaan mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan permintaan pelanggan yang mengakibatkan pengiriman barang mengalami *delay* dan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Masalah lain yang dihadapi perusahaan yaitu terlambatnya karyawan dalam memulai pekerjaan sehingga tidak dapat bekerja dengan efektif.

3.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan dan pengolahan data. Rumusan masalah bertujuan untuk memperjelas masalah yang akan diteliti nantinya dan dibuat sebagai pedoman, penentu arah atau fokus dari suatu penelitian.

3.5 Penetapan Tujuan

Suksesnya suatu penelitian dapat dilihat dari tujuan penelitian, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Oleh sebab itu, penelitian ini menetapkan tujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *performance prism* serta memberikan usulan perbaikan pada CV. Berkah Andalas.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakteristik subjek penelitian yang berubah dari satu subjek ke subjek lainnya. Adapun variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang berpengaruh besar atau memberi pengaruh terhadap variabel lain. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu apa saja keinginan dan kebutuhan *stakeholder*, kontribusi apa yang diharapkan dari *stakeholder*, strategi apa yang digunakan, proses apa yang dilakukan, dan kapabilitas apa yang harus dikembangkan.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel penelitian yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja perusahaan.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara dari tiap *stakeholder* yang ada di CV. Berkah Andalas. Data yang dikumpulkan adalah data-data yang relevan terhadap permasalahan yang akan dibahas.

3.7.1 Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung untuk kemudian dilakukan pengolahan data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara mengamati langsung keadaan perusahaan, melakukan

wawancara, serta melakukan penyebaran kuesioner terbuka kepada tiap *stakeholder* perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung apa yang diteliti sesuai data yang dibutuhkan dengan tujuan untuk memahami kinerja dari perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang mengerti dan terlibat pada perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kinerja serta kondisi perusahaan secara menyeluruh.

3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada seluruh *stakeholder* terkait dengan topik penelitian yang telah ditetapkan. Kuesioner ini disusun berdasarkan 5 indikator yang ada pada metode *performance prism* yang berupa kuesioner terbuka.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti. Data ini berupa data yang berbentuk dokumen, file, arsip, atau catatan perusahaan. Data ini terdiri dari profil perusahaan, struktur organisasi dan data target produksi.

3.8 Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner Terbuka

Kuesioner terbuka berisi daftar pertanyaan tentang lima perspektif *performance prism*. Lima perspektif *performance prism* yang digunakan yaitu:

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kepuasan *stakeholder* (*Stakeholder satisfaction*)
- Kontribusi *stakeholder* (*Stakeholder contribution*)
- Strategi (*Strategy*)
- Proses (*Process*)
- Kemampuan (*Capability*)

2. Kuesioner AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Kuesioner AHP digunakan untuk menentukan kepentingan bobot KPI (*key performance indicator*) dari perspektif *performance prism* yang diisi oleh narasumber yang berasal dari internal perusahaan yang dianggap ahli dan berkompeten dalam menentukan strategi perusahaan.

Tahapan yang dilakukan dalam penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang terdapat pada CV. Berkah Andalas yang berjumlah 30 karyawan.

2. Penetapan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam menentukan responden adalah *purposive sampling* dikarenakan sampel yang diambil adalah orang-orang tertentu sebagai sumber data, dimana responden yang didapat adalah pimpinan CV Berkah Andalas. Pemilihan responden tersebut dikarenakan karyawan pimpinan dianggap ahli yang berkompeten dan pengambil keputusan pada perusahaan tersebut. Adapun yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

- Wakil Direktur
- Kepala Gudang dan Produksi
- Admin
- Pengawas

Pengolahan Data

Langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan metode-metode yang sudah ditetapkan. Pengolahan data berisi mengenai data-data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data untuk mendapatkan tujuan dari penelitian. Pengolahan data bertujuan agar data yang diperoleh dapat dianalisa dan diambil kesimpulan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi KPI Pengukuran *Performance Prism*

KPI merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui informasi tingkat kinerja suatu perusahaan. Indikator ini diperoleh dari studi literatur, wawancara langsung serta kuesioner terbuka yang telah diberikan kepada setiap *stakeholder* perusahaan. Identifikasi pengukuran *performance prism* terdiri dari 3 kriteria, yaitu identifikasi matrik berdasarkan 5 perspektif *performance prism* seperti strategi, proses, kapabilitas, kebutuhan dan kontribusi *stakeholder*. Matrik ke 2 yaitu dimensi pengukuran seluruh *stakeholder* yang terlibat pada perusahaan seperti pemilik, pemasok, karyawan dan pelanggan. Matrik ke 3 merupakan uraian secara detail dari dimensi *performance prism* kedalam bentuk KPI (*key performance indicator*) yang memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

2. Validasi *Key Performance Indicator* (KPI)

Validasi KPI dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah KPI tersebut telah mempresentasikan kinerja *performance prism* pada perusahaan. Rancangan KPI akan divalidasi dengan melakukan pembahasan bersama pihak manajemen perusahaan yang berkompeten. Sehingga, KPI yang telah dirancang dapat menggambarkan keseluruhan kinerja dari setiap aspek perusahaan yang sebenarnya.

3. Pembobotan dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Pada tahap ini dilakukan berdasarkan penyusunan hierarki kinerja perusahaan dengan metode AHP. Model AHP merupakan pendukung keputusan yang menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki. Pada AHP, ditetapkan skala kuantitatif 1 sampai 9 untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menilai perbandingan tingkat kepentingan suatu elemen terhadap elemen lainnya. Nilai pembobotan diperoleh dari kuesioner AHP yang disebarkan kepada responden yang berisi tentang perbandingan berpasangan antar perspektif *performance prism*, *stakeholder* dan indikator-indikator kinerja.

Adapun langkah-langkah dalam pengolahan AHP yaitu:

- a. Menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi.
 - b. Menentukan prioritas elemen.
 - c. Melakukan pengolahan horizontal untuk menyusun tingkat elemen keputusan yang prioritas.
 - d. Menghitung nilai-nilai dari setiap kolom matriks.
 - e. Membagi setiap nilai kolom dengan total kolom untuk memperoleh normalisasi matrik.
 - f. Menjumlahkan nilai matrik dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapat rata-rata.
 - g. Mengukur *Consistency Index* (CI).
 - h. Menghitung *Consistency Ratio* (CR).
4. Usulan Perbaikan
- Rekomendasi perbaikan diberikan terhadap indikator-indikator kinerja yang masih memerlukan perbaikan. Usulan perbaikan diberikan dengan cara melakukan diskusi dengan pimpinan terhadap permasalahan yang terhadap di perusahaan.

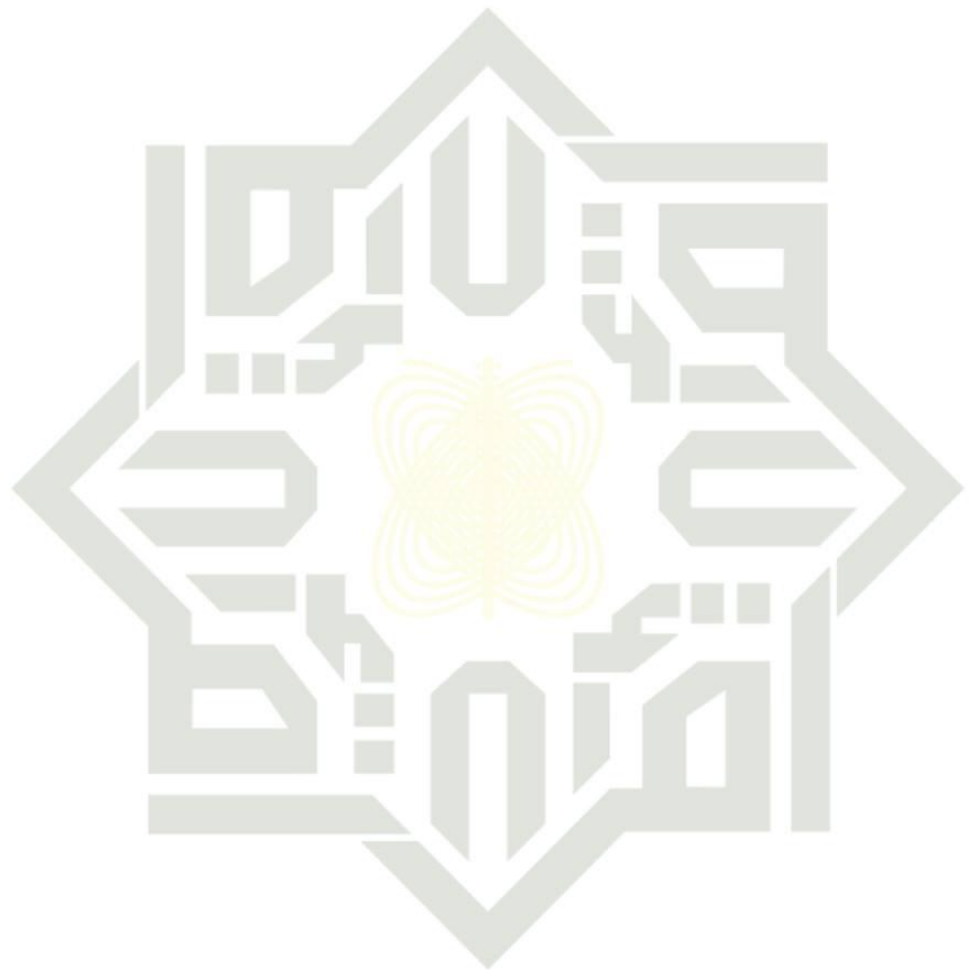
3.10 Analisa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, selanjutnya menganalisa lebih dalam dari hasil pengolahan data tersebut. Analisa ini akan mengarah pada tujuan penelitian dan akan menjawab pertanyaan pada perumusan masalah. Analisa pada penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil yang diperoleh pada bab pengolahan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.11 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir yang dilakukan yaitu membuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang analisa terhadap hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian. Saran berisi kritikan atau masukan yang berguna untuk menutupi kekurangan dan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk perbaikan dalam penelitian berikutnya maupun instansi tersebut.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode *performance prism* terdapat 25 KPI yang menggambarkan kondisi kinerja CV. Berkah Andalas, dimana *stakeholder* perusahaan terdiri dari 5 KPI *stakeholder* pemilik, 5 KPI *stakeholder* karyawan, 5 KPI *stakeholder* pemasok, 5 KPI *stakeholder* pelanggan dan 5 KPI *stakeholder* masyarakat.
2. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *performance prism* dan *analytical hierarchy process*, terdapat 5 indikator dari setiap *stakeholder* yang masing-masing memiliki tingkat kepentingan yang lebih penting dan perlu perbaikan. Adapun 5 indikator dari setiap *stakeholder* ini yaitu KPI P3 (Meningkatkan SDM) pada *stakeholder* pemilik, KPI K3 (Kenyamanan dalam bekerja) pada *stakeholder* karyawan, KPI S2 (Pengiriman tepat waktu) pada *stakeholder* pemasok, KPI C1 (Penyelesaian produk tepat waktu) pada *stakeholder* pelanggan dan KPI M3 (Kemudahan dalam kerja sama dengan masyarakat) pada *stakeholder* masyarakat.
3. Rekomendasi usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:
 - Usulan perbaikan untuk KPI meningkatkan SDM pada KPI *stakeholder* pemilik yaitu meningkatkan standar kualitas pada saat melakukan perekrutan karyawan dan melakukan pelatihan kepada karyawan.
 - Usulan perbaikan untuk KPI meningkatkan SDM pada KPI *stakeholder* karyawan yaitu melakukan *survey* untuk mengetahui tingkat kenyamanan karyawan dan memberikan ruang bagi karyawan untuk memberikan kritik dan saran bagi perusahaan.
 - Usulan perbaikan untuk KPI meningkatkan SDM pada KPI *stakeholder* pemasok yaitu saling menjaga hubungan baik dengan pemasok sehingga ketika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan memberi tanggapan, pemasok dapat memiliki lebih banyak waktu untuk merespon dan pihak perusahaan dapat menerapkan metode EOQ (*Economic Order Quantity*) untuk memperkirakan persediaan yang akan digunakan dan mengetahui titik waktu untuk mengadakan pemesanan kembali.

Usulan perbaikan untuk KPI meningkatkan SDM pada KPI *stakeholder* pelanggan yaitu meningkatkan kualitas dan *upgrade* mesin produksi terutama pada mesin SOR M dan mesin GTO agar kapasitas mesin dapat memenuhi target produksi dan mengatur optimasi waktu proses produksi untuk meminimasi keterlambatan penyelesaian produk dengan menerapkan teknik analisa *network PERT (Program Evaluation and Review Technique)* dan metode SMED (*Single Minute Exchange of Die*).

Usulan perbaikan untuk KPI meningkatkan SDM pada KPI *stakeholder* masyarakat yaitu perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang sudah ada dengan menjaga citra positif demi lancarnya proses bisnis perusahaan.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan dan menjadi pertimbangan untuk kedepannya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak perusahaan untuk dapat mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan pada penelitian ini sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya.
2. Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *performance prism* diharapkan untuk dapat ditinjau secara periodik, agar variabel kinerja dan KPI yang ada dapat disesuaikan dengan perkembangan kondisi persaingan global, baik yang menyangkut persaingan usaha, perkembangan kebutuhan pelanggan maupun perkembangan standar pencapaian kinerja perusahaan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan agar bisa memberikan keterbaruan lainnya seperti penambahan/integrasi metode dan penambahan sampel dari seluruh *stakeholder* yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Saryatmo., dkk. 2014. Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan Scoring Objective Matrix (OMAX) pada PT. BPAS. Jurnal Sinergi Vol 18, No 2, Juni. Jakarta.
- Amrullah. 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bayu Media Publishing. Malang.
- Munthafa, Agnia Eva dan Mubarak, 2017. Husni. Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. Jurnal Siliwangi Vol 3, No 2. Siliwangi.
- Neely, Andy. 2007. Business Performance Measurement. Unifying Theory and Integrating Practice. Second Edition. Cambridge University Press. New York.
- Priyono dan Marnis. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Zifatama Publisher. Surabaya.
- Purnomo, Cynthia Agelina., dan Hadi, Yuswono. 2017. Pengukuran Kinerja UMKM menggunakan Performance Prism. Spektrum Industri Vol 15, No 2, 121-255. Malang.
- Rahadi, Dr. Dedi Rianto. 2010. Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Tunggal Mandiri Publishing. Malang.
- Simbolon, Freddy. 2015. Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan. Jurnal Binus Business Review. Vol 6, No 1, 91-100. Jakarta.
- Sucipto, Y. F., Yuki N.N., dan Nanda A.R. 2017. Penggunaan Metode Seven New Quality Tools dan Metode DMAIC Six Sigma pada Penerapan Pengendalian Kualitas Produk (Studi Kasus: Roti Durian Panglima Produksi PT. Panglima Roqiiqu Group Samarinda). Jurnal Eksponensial. Vol 8, No 1.
- Sulisworo, Dwi. 2009. Pengukuran Kinerja. Buku Ajar. Teknik Industri. Universitas Ahmad Dahlan.
- Susanto, Joko. 2013. Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Integrated Performance Measurement Systems (IPMS) pada PT X. Jurnal Teknologi, Vol 6 No 1. 98-107. Yogyakarta.
- Tomnanto. 2012. Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk Penentuan Prestasi Kinerja Dokter pada RSUD Sukoharjo. Jurnal Infokes. Vol 2, No 1. Surakarta.

Lampiran A

Data Jumlah Produksi Kemasan

Tahun	Bulan	Target Produksi (Pcs)	Jumlah Produksi
2018	September	253.355	253.355
	Oktober	287.995	287.995
	November	276.806	276.806
	Desember	287.375	287.375
2019	Januari	301.078	301.078
	Februari	213.522	213.522
	Maret	343.048	320.113
	April	382.094	325.525
	Mei	312.173	312.173
	Juni	153.378	153.378
	Juli	382.713	324.750
	Agustus	366.371	322.432
	September	280.801	280.801
	Oktober	290.336	290.336
	November	375.646	324.081
	Desember	283.388	283.388
2020	Januari	367.862	321.094
	Februari	338.083	318.579
	Maret	307.045	307.045

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran B

KUESIONER PENELITIAN

Narasumber yang terhormat, dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S-1 Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, penulis melakukan pengumpulan data tentang **Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process***. Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk mengisi jawaban terhadap pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediaannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,
M. Ridho Eranda

Nama :
Umur :
Jabatan :

Pertanyaan :

1. Apakah yang diinginkan serta dibutuhkan *stakeholders* pada CV. Berkah Andalas?

Jawab :

2. Kontribusi apa yang diharapkan CV. Berkah Andalas dari *stakeholders* perusahaan tersebut?

Jawab :

3. Strategi apakah yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Proses apa yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab :

5. Kapabilitas apa yang harus dikembangkan untuk menjalankan proses dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab :

Keterangan :

Kepuasan *stakeholder* : Upaya perusahaan dalam memberikan kepuasan terhadap apa yang diinginkan dan dibutuhkan *stakeholder*.

Kontribusi *stakeholder* : Upaya perusahaan dalam menyampaikan apa yang diinginkannya dari para *stakeholder* yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Strategi : Merupakan sesuatu yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mencapai tujuan.

Proses : Merupakan sesuatu yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi.

Kapabilitas : Merupakan sesuatu kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan tugas tersebut.

~~~TERIMA KASIH~~~

UIN SUSKA RIAU

## Lampiran C

### KUESIONER AHP

#### Pembobotan Tingkat Kepentingan *Key Performance Indicator* pada CV. Berkah Andalas

#### A. BIODATA

Nama :  
Jabatan :

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Responden petunjuk pengisian kuesioner pembobotan berikut ini:

1. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penilaian di sebelah kiri dengan kriteria penilaian di sebelah kanan.
2. Kolom penilaian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator di sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
3. Responden diminta melingkari atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan penilaian sebagai berikut:

#### Tabel Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

| Intensitas<br>Kepentingan | Keterangan                                                      |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1                         | Kedua elemen sama penting                                       |
| 3                         | Elemen yang satu sedikit lebih penting dari elemen lainnya      |
| 5                         | Elemen yang satu lebih penting dari elemen lainnya              |
| 7                         | Elemen yang satu sangat penting dari elemen lainnya             |
| 9                         | Elemen yang satu mutlak sangat penting dibanding elemen lainnya |
| 2,4,6,8                   | Ragu-ragu dari nilai yang berdekatan                            |



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Usahakan penilaian Bapak/Ibu konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting daripada B, dan B lebih penting daripada C, maka penilaian Bapak/Ibu konsisten jika menyatakan C lebih penting daripada A.
5. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, maka dapat diatasi dengan cara memberi tanda pada angka genap (2,4,6,8) di antara dua angka ganjil, hal ini menunjukkan arti penilaian di antara dua angka ganjil yang bersebelahan tersebut.
6. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini:

| Kriteria | Penilaian       |   |                 | Kriteria |
|----------|-----------------|---|-----------------|----------|
| A        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | B        |
| A        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | C        |
| B        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | C        |

Maka:

- a. B sedikit lebih penting daripada A
- b. A sangat penting daripada C
- c. B mutlak sangat penting daripada C

### C. KUESIONER

1. Perbandingan berpasangan antar *stakeholders*

| Stakeholder | Penilaian       |   |                 | Stakeholder |
|-------------|-----------------|---|-----------------|-------------|
| Pemilik     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Karyawan    |
| Pemilik     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pemasok     |
| Pemilik     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pelanggan   |
| Pemilik     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Masyarakat  |
| Karyawan    | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pemasok     |
| Karyawan    | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pelanggan   |
| Karyawan    | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Masyarakat  |
| Pemasok     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pelanggan   |
| Pemasok     | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Masyarakat  |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 2. Perbandingan berpasangan antar faset *Performance Prism*

| <i>Faset</i> | <b>Penilaian</b> |   |                 | <i>Faset</i> |
|--------------|------------------|---|-----------------|--------------|
| Kepuasan     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kontribusi   |
| Kepuasan     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Strategi     |
| Kepuasan     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Proses       |
| Kepuasan     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kapabilitas  |
| Kontribusi   | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Strategi     |
| Kontribusi   | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Proses       |
| Kontribusi   | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kapabilitas  |
| Strategi     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Proses       |
| Strategi     | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kapabilitas  |
| Proses       | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kapabilitas  |

### 3. Perbandingan berpasangan antar *Key Performance Indicator* (KPI)

#### a. Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Pemilik

| <b>KPI</b>                        | <b>Penilaian</b> |   |                 | <b>KPI</b>                                       |
|-----------------------------------|------------------|---|-----------------|--------------------------------------------------|
| Kualitas Hasil Produksi Yang Baik | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Efisiensi Biaya Produksi                         |
| Kualitas Hasil Produksi Yang Baik | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Meningkatkan SDM                                 |
| Kualitas Hasil Produksi Yang Baik | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Melakukan Rapat Evaluasi                         |
| Kualitas Hasil Produksi Yang Baik | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Ketelitian Para <i>Stakeholder</i> Yang Terlibat |
| Efisiensi Biaya Produksi          | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Meningkatkan SDM                                 |
| Efisiensi Biaya Produksi          | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Melakukan Rapat Evaluasi                         |
| Efisiensi Biaya Produksi          | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Ketelitian Para <i>Stakeholder</i> Yang Terlibat |
| Meningkatkan SDM                  | 9 8 7 6 5 4 3 2  | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Melakukan Rapat Evaluasi                         |

Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Pemilik (Lanjutan)

| KPI                      | Penilaian       |   |                 | KPI                                              |
|--------------------------|-----------------|---|-----------------|--------------------------------------------------|
| Meningkatkan SDM         | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Ketelitian Para <i>Stakeholder</i> Yang Terlibat |
| Melakukan Rapat Evaluasi | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Ketelitian Para <i>Stakeholder</i> Yang Terlibat |

Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Karyawan

| KPI                                             | Penilaian       |   |                 | KPI                                             |
|-------------------------------------------------|-----------------|---|-----------------|-------------------------------------------------|
| Membuat Produk Yang Baik                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Produktivitas Karyawan                          |
| Membuat Produk Yang Baik                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kenyamanan Dalam Bekerja                        |
| Membuat Produk Yang Baik                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pemberian Apresiasi Kepada Karyawan Yang Unggul |
| Membuat Produk Yang Baik                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Pimpinan     |
| Produktivitas Karyawan                          | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kenyamanan Dalam Bekerja                        |
| Produktivitas Karyawan                          | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pemberian Apresiasi Kepada Karyawan Yang Unggul |
| Produktivitas Karyawan                          | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Pimpinan     |
| Kenyamanan Dalam Bekerja                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pemberian Apresiasi Kepada Karyawan Yang Unggul |
| Kenyamanan Dalam Bekerja                        | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Pimpinan     |
| Pemberian Apresiasi Kepada Karyawan Yang Unggul | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Pimpinan     |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Pemasok

| KPI                                 | Penilaian       |   |                 | KPI                                      |
|-------------------------------------|-----------------|---|-----------------|------------------------------------------|
| Kesesuaian Barang Dan Harga         | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pengiriman Tepat Waktu                   |
| Kesesuaian Barang Dan Harga         | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Target Yang Ditetapkan Terpenuhi         |
| Kesesuaian Barang Dan Harga         | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Tingkat Perencanaan Kebutuhan Bahan      |
| Kesesuaian Barang Dan Harga         | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kepercayaan Terhadap Produk Yang Dikirim |
| Pengiriman Tepat Waktu              | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Target Yang Ditetapkan Terpenuhi         |
| Pengiriman Tepat Waktu              | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Tingkat Perencanaan Kebutuhan Bahan      |
| Pengiriman Tepat Waktu              | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kepercayaan Terhadap Produk Yang Dikirim |
| Target Yang Ditetapkan Terpenuhi    | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Tingkat Perencanaan Kebutuhan Bahan      |
| Target Yang Ditetapkan Terpenuhi    | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kepercayaan Terhadap Produk Yang Dikirim |
| Tingkat Perencanaan Kebutuhan Bahan | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kepercayaan Terhadap Produk Yang Dikirim |

Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Pelanggan

| KPI                             | Penilaian       |   |                 | KPI                                           |
|---------------------------------|-----------------|---|-----------------|-----------------------------------------------|
| Penyelesaian Produk Tepat Waktu | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Perusahaan |
| Penyelesaian Produk Tepat Waktu | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Meningkatkan Jumlah Pelanggan                 |
| Penyelesaian Produk Tepat Waktu | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Penanganan Keluhan Yang Cepat                 |
| Penyelesaian Produk Tepat Waktu | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pengukuran Kebutuhan Dan Keinginan Pasar      |

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Pelanggan (Lanjutan)

| KPI                                           | Penilaian       |   |                 | KPI                                      |
|-----------------------------------------------|-----------------|---|-----------------|------------------------------------------|
| Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Perusahaan | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Meningkatkan Jumlah Pelanggan            |
| Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Perusahaan | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Penanganan Keluhan Yang Cepat            |
| Memberikan Kritik Dan Saran Kepada Perusahaan | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pengukuran Kebutuhan Dan Keinginan Pasar |
| Meningkatkan Jumlah Pelanggan                 | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Penanganan Keluhan Yang Cepat            |
| Meningkatkan Jumlah Pelanggan                 | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pengukuran Kebutuhan Dan Keinginan Pasar |
| Penanganan Keluhan Yang Cepat                 | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Pengukuran Kebutuhan Dan Keinginan Pasar |

e. Perbandingan berpasangan antar KPI *stakeholder* Masyarakat

| KPI                                                | Penilaian       |   |                 | KPI                                          |
|----------------------------------------------------|-----------------|---|-----------------|----------------------------------------------|
| Tersedianya Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Sekitar | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Adanya Kegiatan Bakti Sosial                 |
| Tersedianya Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Sekitar | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kemudahan Dalam Kerja Sama Dengan Masyarakat |
| Tersedianya Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Sekitar | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Melakukan Kegiatan Sosial                    |
| Tersedianya Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Sekitar | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Rencana Kegiatan Sosial                      |
| Adanya Kegiatan Bakti Sosial                       | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Kemudahan Dalam Kerja Sama Dengan Masyarakat |
| Adanya Kegiatan Bakti Sosial                       | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Melakukan Kegiatan Sosial                    |
| Adanya Kegiatan Bakti Sosial                       | 9 8 7 6 5 4 3 2 | 1 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | Rencana Kegiatan Sosial                      |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Lampiran C

Hak cipta milik UIN Suska Riau

### DOKUMENTASI



an Syarif Kasim Riau

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nama** : M. Ridho Eranda  
**TTL** : Pekanbaru, 20 November 1996  
**Asal** : Pekanbaru, Riau  
**Alamat** : Jl. Pandan Sakti C No. 13

### Nama Orang Tua

**Ayah** : Nasrizal  
**Ibu** : Erawati  
**Anak Ke-** : 1 dari 3 bersaudara

### Riwayat Pendidikan Formal:

- SDN 007 Tampan (2003-2009)
- SMPN 4 Pekanbaru (2009-2012)
- SMAN 2 Pekanbaru (2012-2015)
- S1 Teknik Industri UIN SUSKA Riau (2015-2021)

### Judul Tugas Akhir:

“Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* pada Cv. Berkah Andalas”

**Phone** (+6281275217241)

**E-mail** ([ridhoeranda10@gmail.com](mailto:ridhoeranda10@gmail.com))

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.